

FAD

JAARVERSLAG

fad
register

Fraude aanpak in de detailhandel



2024

JÄÄRVERSLAG

Inhoudsopgave

24

fad
register

Voorwoord - pagina 4

De detailhandel in 2024 - pagina 6

1. Ontwikkeling van het register - pagina 10

1.1 Aantal registraties - pagina 12

1.2 Screening - pagina 13

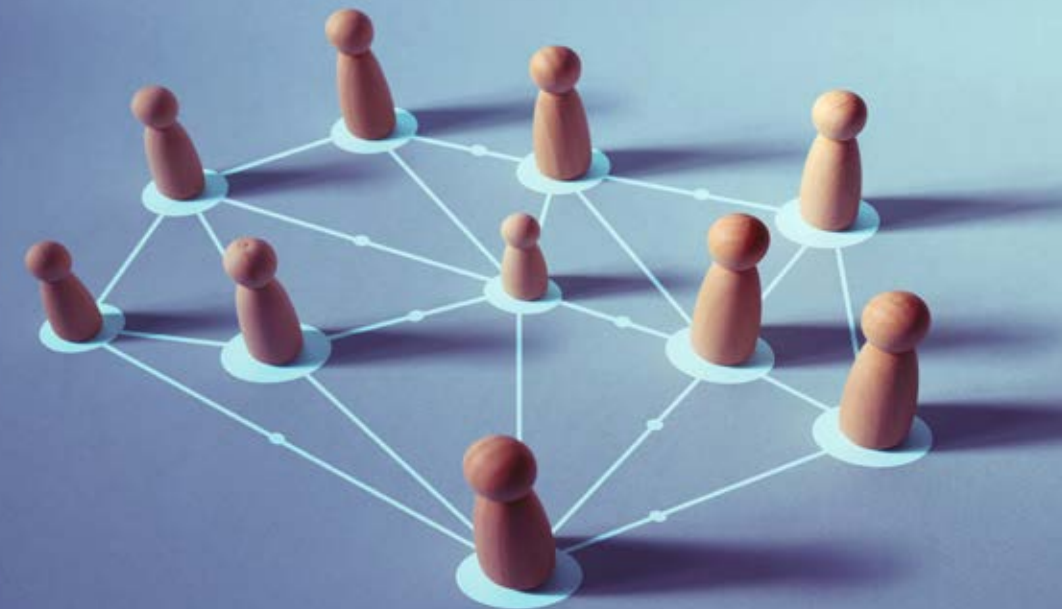
1.3 Treffers - pagina 14



Het Waarschuwingsregister is een belangrijk instrument in het fraudepreventiebeleid binnen de detailhandel. Het register helpt de werkgever om interne fraude buiten de deur te houden.



- 2. **Fraudepreventie** - pagina 16
- 3. **Winkelveiligheid in beeld** - pagina 18
- 4. **Faillissementen** - pagina 20
- 5. **Brancheloketten** - pagina 22
- 6. **Supermarktbranche** - pagina 26
- 7. **Het doen van aangifte** - pagina 28
- 8. **ICT** - pagina 30
- 9. **AVG en Datalekken** - pagina 32



- 10. **Voorlichting, vragen en publicaties** - pagina 36
- 11. **De auditcommissie** - pagina 38
- 12. **Klachtenbehandeling** - pagina 42
- 13. **Bestuur** - pagina 46
- 14. **Stichting Fraude Aanpak Detailhandel** - pagina 46
- Directe aansluitingen** - pagina 50



VOORWOORD

De winkelvloer is de plaats waar maatschappelijke trends samenkomen. In positieve, maar ook in negatieve zin. De verharding van de samenleving is daar helaas geen uitzondering op. Ook op de winkelvloer nemen (winkel)diefstal, overlast, agressie en geweld flink toe. De ondernemer staat hiermee voor nieuwe uitdagingen. Voor de honderdduizenden medewerkers die in de retail werkzaam zijn zorgt dit voor een onveilig gevoel op de werkvloer. Maar ook consumenten bieden we als sector graag een veilige winkelomgeving. En laten we niet vergeten dat winkelgebieden tegenwoordig meer zijn dan alleen gebieden om te winkelen. Het gaat steeds vaker om de combinatie met werken, wonen en recreëren.

De detailhandel levert een belangrijke bijdrage aan de economie: er zijn 82.000 winkels in Nederland, die werk en inkomen bieden aan zo'n 880.000 mensen. De afgelopen jaren lag de totale winkelomzet

in fysieke winkels en hun webshops rond de 122 miljard euro. Web-only en ambulant zijn in dat bedrag niet inbegrepen. De detailhandel is daarmee ook door belastingen en accijnzen een belangrijke bron van inkomsten voor het rijk (bron publicatie AD). De omzetcijfers van het CBS laten zien dat de detailhandel in 2024 meer heeft omgezet dan het jaar ervoor. Wel is er sprake van de laagste groei in tien jaar. Het verkoopvolume was 1.4% hoger dan in 2023.



Winkeliers hebben nog steeds te maken met extra uitdagingen binnen hun ondernemerschap, zoals hogere huren, inkoop- en energieprijzen en personeelstekorten. Maar ook thema's als verduurzaming, digitalisering en technologie vragen aandacht. Medewerkers blijven het hart van de winkels. Veel ondernemers investeren extra in het aantrekken en opleiden van personeel. Er wordt van alles gedaan om te voorkomen dat het personeelsprobleem een rem zet op verdere groei.

In 2025 is het Waarschuwingsregister alweer 20 jaar actief. Als gevolg van een grote dynamiek op de arbeidsmarkt 'detailhandel', de omvang van winkeldiefstal en interne fraude en de moeizame opsporing en vervolging door politie en openbaar ministerie pakt de sector waar mogelijk zelf de verantwoording. Daarom is in 2005 een bijzondere aanpak gestart: het Waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel (FAD). In het register kan het aangesloten winkelbedrijf nagaan of van een sollicitant een frauduleus verleden bekend is bij een ander deelnemend winkelbedrijf. Ook kan de deelnemer zelf een ex-medewerker onder voorwaarden opnemen in het Waarschuwingsregister.

Het register kent een scherp toezicht en volgt een duidelijk protocol als juridische basis. Voorwaarde voor registratie in het register is ontslag en aangifte bij politie. Juist het doen van aangifte bij politie wordt een steeds groter probleem en de politie

kent geen prioriteit toe aan de problematiek. Daarom vragen we, vanwege de urgentie van de problematiek, vanuit de FAD hier waar mogelijk aandacht voor. De uitdagingen die hierbij komen kijken komt u in het jaarverslag in verschillende hoofdstukken nog tegen.

In 2024 kwam het aantal registraties in het FAD-register uit op 523. Het aantal registraties is daarmee flink hoger dan de afgelopen jaren. Dit baart de sector zorgen.

Uit de cijfers van dit jaarverslag blijkt dat het werk van de FAD ervoor zorgt dat de schade als gevolg van interne fraude sterk wordt teruggedrongen. De werking van het register betekent immers dat de schade in het bedrijf waar de fraude plaatsvindt wordt beperkt en voor de toekomst wordt voorkomen bij andere deelnemers. Het register heeft een dubbele werking: preventief en repressief. Genoeg reden om de krachten te bundelen en het werk van de FAD voort te zetten. Ook hier geldt voorkomen blijft beter dan genezen.

*Joop Atsma,
Voorzitter Stichting Fraude Aanpak Detailhandel*



DE DETAILHANDEL IN 2024

Hogere lonen en lagere inflatie zorgden ervoor dat de koopkracht in 2024 steeg na twee jaren van daling. Toch bleef de sfeer in de Nederlandse winkelstraten gespannen. Winkels kampen al langer met krappe marges en sterke concurrentie van internationale ketens en (goedkope) online winkels, zoals Shein en Temu. Het aantal passanten in de winkelstraten en -centra liep in 2024 met 3,4 procent terug ten opzichte van het jaar 2023¹

Ook de invulling van winkelgebieden is in beweging. Winkelgebieden zijn niet meer alleen om te winkelen, maar ook om te werken, recreëren en wonen. Op steeds meer plekken zien we een toename van horeca, cultuur & ontspanning en diensten. Volgens Colliers² is het aantal winkels in de detailhandel in de top 40 binnensteden tussen 2019 en 2024 met ruim 1.700 afgenomen, door onder andere samenvoeging en transformatie naar kantoren en woningen.

fad
register

Verkoop gedaald, toch omzetsijging

De omzetcijfers van het CBS³ (bron 1, CBS) laten zien dat de detailhandel in 2024, voor koopdagen gecorrigeerd, 2,1% meer heeft omgezet dan in het jaar 2023. Dat is de laagste groei in tien jaar. Het verkoopvolume was 1,4% hoger dan in 2023.

De omzet in non-food groeide met 3,9%. Dit was vergelijkbaar met het jaar ervoor. Volgens ING⁴ zet die groei ook in 2025 door. Consumenten gaven vooral meer uit aan doe-het-zelfartikelen, meubels en wonen, en recreatieartikelen. De markt voor kledingwinkels blijft, ondanks een kleine groei, uitdagend. Vooral modemerken in het middensegment hebben het moeilijk. Goedkopere fast-fashion ketens en Chinese webwinkels winnen terrein. Daarnaast is er een stijgende populariteit van tweedehands kleding.

De omzet van foodwinkels kromp in 2024 met 1,0%. Dit is voor het eerst in ongeveer 20 jaar. Een deel van die daling zit in het verbod op de verkoop van tabak, dat op 1 juli 2024 inging.

Online

Volgens de Thuiswinkel Markt Monitor⁵ gaven Nederlandse consumenten in het eerste half jaar van 2024 € 17,5 miljard uit aan online bestedingen. Dat is 6% meer dan in dezelfde periode vorig jaar. Ook in het derde kwartaal was een stijging zichtbaar van 5%. Volgens Thuiswinkel geeft de Nederlandse consument inmiddels bijna 1/3e van al zijn retail bestedingen online uit. Het aantal aankopen lag in Q3 wel stabiel ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar, namelijk zo'n €83 miljoen.



Verder zijn zowel de *cross-border* bestedingen als het aantal online *cross-border* aankopen fors toegenomen. De cross-border bestedingen zijn met 20% gestegen ten opzichte van het derde kwartaal van 2023 naar bijna €1,1 miljard. Het aandeel cross-border binnen de totale online bestedingen is 14%. Dat is een toename van 2 procentpunt ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Nederlandse consumenten geven buiten de deur nog steeds het meeste geld uit aan Duitse webshops (23%), maar een opvallende stijging is het aandeel van China, dat van 6% naar 9% ging in het derde kwartaal. China is wel koploper in het aantal online cross-border aankopen. 27% van alle cross-border aankopen in het derde kwartaal kwam van Chinese webshops. Het aandeel van Duitsland, de VS en Groot-Brittannië daalde. Bijna de helft van alle online aankopen wordt nog altijd via desktop of laptop gedaan. Het aandeel van de smartphone steeg van 36% naar 37%.

Inflatie

De inflatie bleef een grote uitdaging. Klanten letten meer dan ooit op de prijzen. Volgens het CBS⁶ (bron Inflatie 3,3 procent in 2024 | CBS 14-1-2025 06:30) waren de prijzen van consumentengoederen en -diensten in 2024 gemiddeld 3,3% hoger dan in 2023. De prijsontwikkeling van huisvesting en tabak was verantwoordelijk voor de grootste bijdrage

aan de inflatie in 2024. De prijsontwikkeling van woonproducten zoals meubelen en huishoudelijke artikelen drukte het effect op de inflatie. Volgens het CBS lagen de prijzen in deze productgroep gemiddeld 3,0% lager dan een jaar eerder. Volgens de 'Najaarsraming' van de Nederlandsche Bank⁷ blijft de inflatie de komende jaren rond de 3%. Zij voorspellen dat de inflatie in 2025 rond de 3,2% zal liggen, en in 2026 zal dalen naar 2,8%.

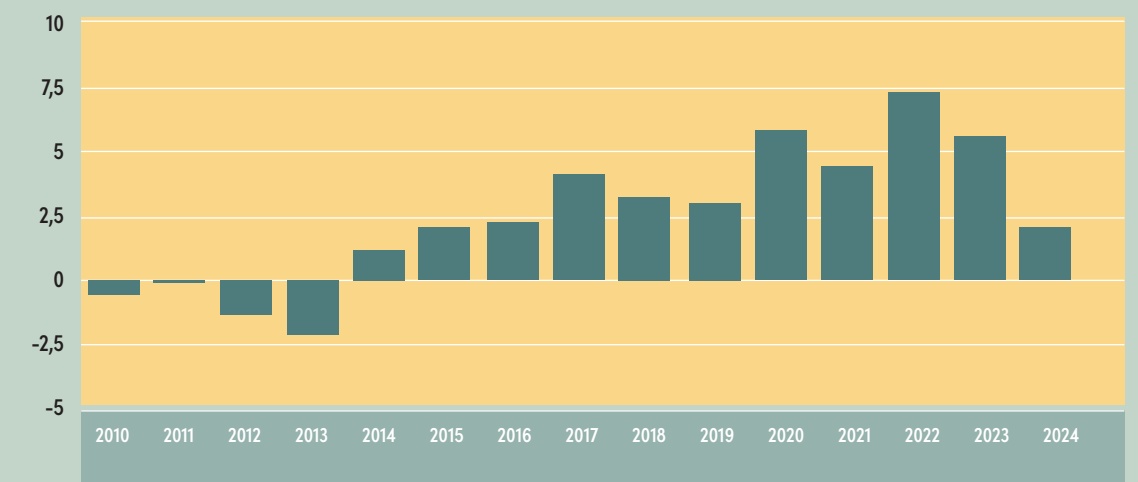
Op weg naar 2025

Met weer een interessant retailjaar achter de rug, zijn we inmiddels begonnen aan het volgende. Een jaar waarin retailers volgens kenners extra moeten investeren in verduurzaming, digitalisering en het aantrekken en opleiden van personeel⁸. Het belang van technologie in de retailsector kan niet worden onderschat. Innovaties zoals AI stellen retail in staat om consumenten-gedrag te voorspellen en hier beter op in te spelen. Volgens PWC⁹ verwachten consumenten in 2030 dat hun winkelervaring gepersonaliseerd is, met productinformatie op afroep, onder meer over duurzaamheid. Medewerkers blijven het hart van de winkel, maar de krapte op de arbeidsmarkt blijft een probleem. Het blijft lastig goed personeel te vinden en te behouden.

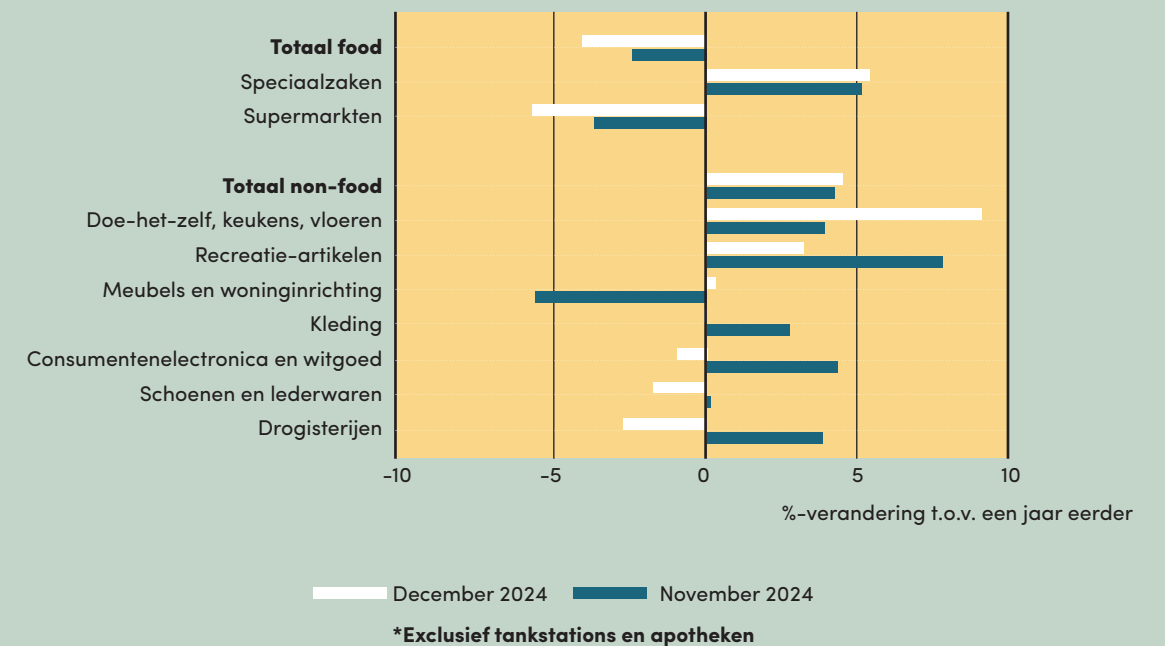
Bronnen

- 1 = RMC (Januari, 2025) *Een wisselvallig retailjaar: jaaroverzicht winkelstraatdrukke 2024.*
- 2 = Colliers (April, 2024) *Het veranderend winkellandschap in Nederlandse binnensteden.*
- 3 = CBS (Januari, 2025) *Detailhandel zet ruim 4 procent meer om in december.*
- 4 = ING (Januari, 2025) *Omzetgroei voor alle branches in de detailhandel non-food in 2025.*
- 5 = Thuiswinkel.org (december 2024) *Online retailbestedingen stijgen met 5% in derde kwartaal 2024, aantal online aankopen stabiel.*
- 6 = CBS (Januari, 2025) *Inflatie 3,3 procent in 2024.*
- 7 = De Nederlandsche Bank (December, 2024) *Najaarsraming.*
- 8 = Het Financieel Dagblad (Augustus, 2024) *Rapport: retail moet €1,9 mrd extra steken in duurzaamheid en digitalisering.*
- 9 = PWC (Maart, 2024) *Retail Monitor 2024.*

Omzet detailhandel* (kalendergecorrigeerd), jaar



Omzet deelbraches detailhandel* (kalendergecorrigeerd)



1. Ontwikkeling van het register

In 2024 vielen er ruim 280.000 medewerkers onder de werkingssfeer van het FAD Waarschuwingsregister. Alle medewerkers op de payroll van de organisatie vallen in principe onder de FAD. Steeds meer bedrijven kiezen ervoor om ook kantoor, magazijn en logistiek onder de werkingssfeer van de FAD mee te nemen. In 2024 mocht de FAD een achttal nieuwe deelnemers en leden van het FAD brancheloket verwelkomen.

Het FAD register heeft een preventieve en repressieve werking. Een frauderende winkelmedewerker riskeert bij overtreding van de regels in het register te worden opgenomen. Afhankelijk van de proportionaliteitsafweging is dit voor een periode van één, twee, drie of vier jaar. Deze medewerker is daarmee bij een groot deel van de detailhandelssector vrijwel uitgesloten van werk. Dit is een preventieve werking die voorkomt dat een fraudeur bij een ander aangesloten winkelbedrijf doorgaat.

De aanpak van fraude is transparant en geldt voor alle medewerkers van de organisatie die in

de FAD participeert. Hiermee draagt het werk van de FAD bij aan de werksfeer in de winkel. Ook werknemers met andersoortige contracten op de winkelvloer, waaronder personeel werkzaam op uitzendbasis, payrollers, zzp'ers en (ander) personeel in dienst van de FAD-deelnemer, zoals magazijn- en logistiekmedewerkers, vallen onder de werkingssfeer van de FAD. Op deze manier zijn de regels voor iedereen gelijk.

De detailhandel bereikt haar klanten via fysieke winkels en online aanbod. Bij de online dienstverlening wordt vaak samengewerkt met transportbedrijven. De medewerkers van

deze transportbedrijven verrichten diensten voor de FAD-deelnemers, maar vallen niet (direct) onder de werkingssfeer van de FAD. Met de brancheorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) en stichting Waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) zijn op regelmatige basis afstemmingsmomenten en wordt gekeken hoe deze initiatieven elkaar kunnen versterken.

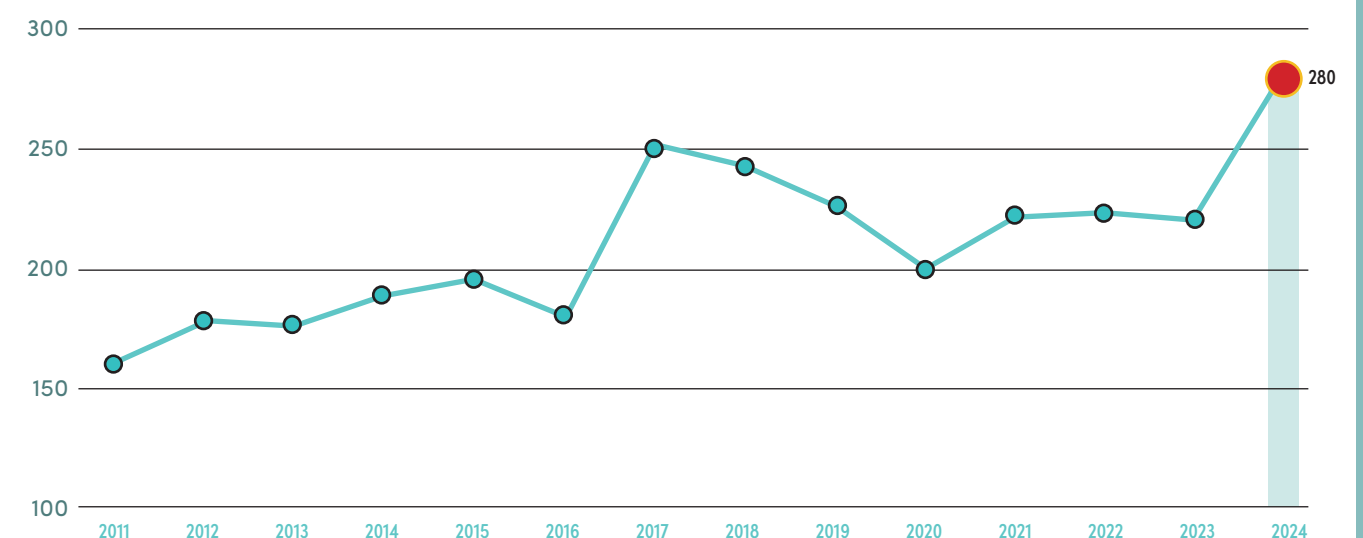
Het samen optrekken werpt zijn vruchten af en blijft niet onopgemerkt. Stichting FAD wordt regelmatig benaderd vanuit verschillende sectoren

om te onderzoeken of en waar een bundeling van krachten mogelijk is.

Het bestuur van de Stichting FAD stelt jaarlijks de contributiebijdrage vast. De FAD- contributie bestaat uit een deel vaste kosten en een variabel deel, gebaseerd op het aantal werknemers van de betreffende organisatie. Voor het jaar 2024 is de contributiebijdrage vastgesteld op:

- Vaste kosten van € 2.500,- per deelnemer;
- Variabele kosten van € 0,75 per werknemer (met een maximum van € 4.250,-)

Medewerkers onder werkingssfeer FAD (Aantallen in duizenden)





1.1 Aantal registraties

Consequente aanpak van interne fraude en toepassing van het Waarschuwingregister zorgen voor een preventieve werking tegen interne fraude. Dit leidt tot minder gevallen van interne fraude en een lagere derving.

In 2024 werden 726 personen door FAD-deelnemers geregistreerd. Hiervan zijn er 523 doorgezet naar het Waarschuwingregister. Dit is een stijging van meer dan 25 procent ten opzichte van het jaar 2023. Deze flinke toename baart de sector zorgen. Juist de afgelopen jaren leek het aantal interne fraudezaken af te nemen. Na de Covid-19 periode, die blijvende veranderingen in de sector met zich mee heeft gebracht, leek deze trend zich voort te zetten.

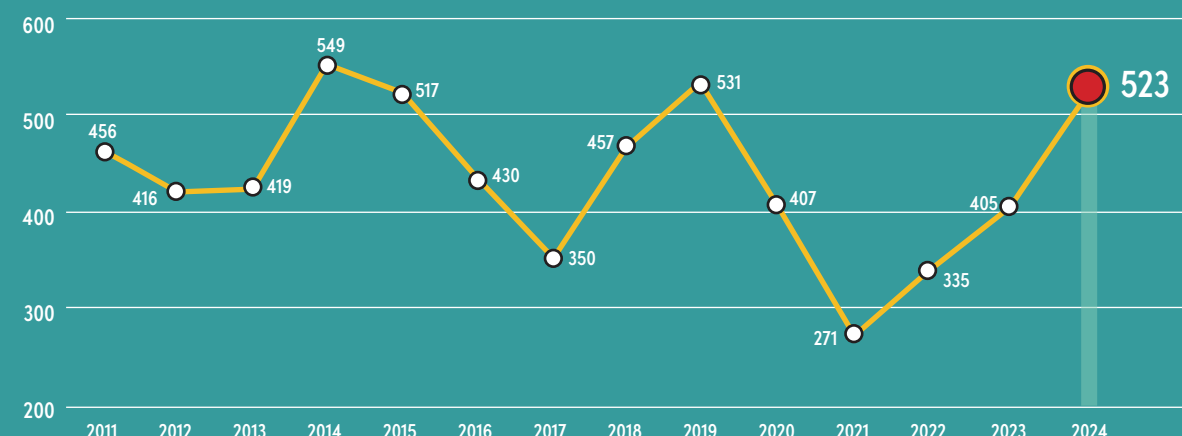
De cijfers over 2024 laten zien dat de detailhandel bewuste keuzes maakt op het gebied van bedrijfsvoering en aantallen medewerkers. De vraag naar nieuw personeel

binnen de sector is nog steeds groot, maar het aanbod is beperkt. Dit is een extra reden om het FAD-register consequent in te zetten, onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen'. Een goed en preventief aannamebeleid draagt bij aan een gezonde (detailhandel) sector. Dit laatste sluit naadloos aan op de missie van Stichting FAD en haar deelnemers.

De detailhandel trekt in het FAD-initiatief als sector gezamenlijk op. Ook in 2025 blijft Stichting FAD in contact met haar deelnemers om zo het gebruik van het register te optimaliseren, ervaringen te delen en waar



Aantal Registraties



mogelijk verbeteringen te realiseren. Waar sectoren gezamenlijk participeren wordt de slagkracht groter en het gebruik van het register nog rendabeler. Maar ook doorstroming tussen segmenten wordt daarmee beperkt. Hoe actiever het systeem wordt gebruikt, hoe effectiever de (gezamenlijke) aanpak van interne fraude.

De Stichting FAD adviseert winkelbedrijven die een beroep doen op uitzendbureaus of payroll-organisaties om vooraf afspraken te maken over de toepassing van het register. Dit kan bijvoorbeeld bij het opstellen van raamcontracten. Het uitzendbureau of de payroll-organisatie kan bij het aanbieden van de vacature door een deelnemend

winkelbedrijf melding maken van de mogelijkheid van een check in het Waarschuwingregister als onderdeel van het sollicitatieproces. De toets mag alleen door de verantwoordelijke medewerkers van het winkelbedrijf zelf worden gedaan.

De Stichting FAD geeft ook voorlichting aan werving- en selectiebureaus en de softwareleveranciers van winkelbedrijven die sollicitanten werven. Deze bedrijven krijgen, net als uitzendbureaus, géén rechtstreekse toegang tot het Waarschuwingregister. Meer over voorlichting is te vinden in hoofdstuk 10.



1.2 Screening

In 2024 werd het Waarschuwingregister ruim 185.000 keer bevraagd. Na een onzekere tijd draait de sector weer als tevoren. Er is veel werk binnen de detailhandel sector. Helaas zijn voldoende (goede) werknemers op dit moment lastig te vinden.

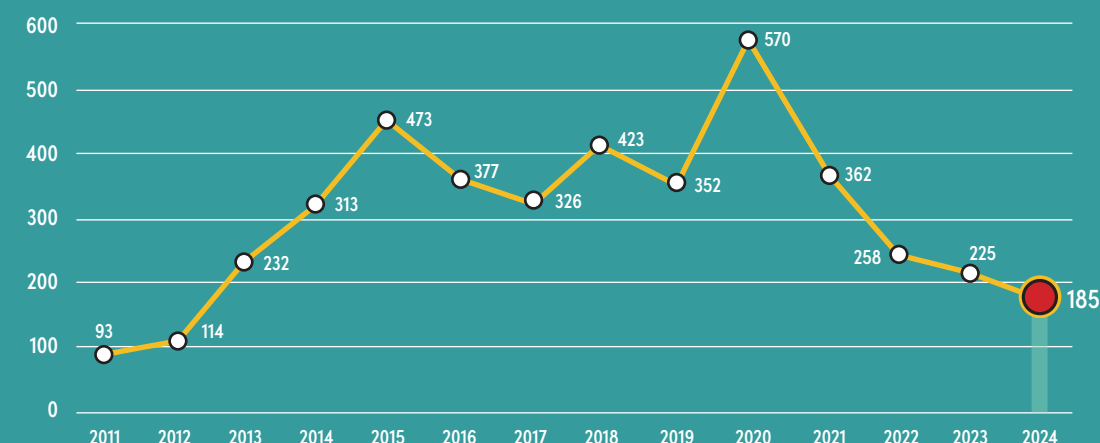
Geregistreerde werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij in het register staan. Via de (ex) werkgever worden zij hierover geïnformeerd. Werknemers doen vaak al vooraf hun huiswerk of het zinvol is om bij (andere) FAD-deelnemers te solliciteren. Het aantal contactmomenten van werknemers met het FAD-secretariaat is al jaren hoog.

Met een registratie in het FAD-register blijft het mogelijk met succes te solliciteren in

andere sectoren. Het doel van een registratie in het register is zeker niet uitsluiting van de arbeidsmarkt, maar juist het (met elkaar) streven naar een gezonde sector.

In 2025 bestaat de (Stichting) FAD 20 jaar. In 2005 ging het FAD-register van start en kwam het aantal screenings uit op 51.000. Sindsdien groeide het aantal deelnemers van de FAD sterk. Enkele grote deelnemers hebben het toetsingsproces (deels) doorontwikkeld en geautomatiseerd.

Screening (aantal in duizenden)



Steeds vaker kiezen FAD-deelnemers ervoor om in de sollicitatieprocedure een koppeling naar het register in te bouwen. Door het inbouwen van een automatische koppeling naar het register kan pre-employment screening plaatsvinden. Sollicitanten worden op deze manier (automatisch) in het FAD-register gecheckt. Het een sluit het ander niet uit. Een deelnemer die geautomatiseerd het Waarschuwingregister raadpleegt, kan daarnaast ook nog handmatig screenen.

In geval van een treffer (een zogenoemde 'hit') dient de eindverantwoordelijke, volgens het FAD-protocol, altijd in persoon contact op te nemen met het referentbedrijf dat de bron is van de melding.

1.3 Treffers

In 2024 lag het aantal treffers bij de controle van een sollicitant in het Waarschuwingsregister op 358. Het aantal treffers in 2024 is in lijn met het aantal bevestigingen van het register. De statistieken over de afgelopen jaren zijn terug te vinden in de grafieken bij 1.2 en 1.3.

Het Waarschuwingsregister is bij de FAD-deelnemers over het algemeen een vast onderdeel van de P&O-procedure. Bij veel FAD-deelnemers wordt pre-employment screening toegepast en worden sollicitanten al in de eerste sollicitatieronde gecheckt. Maar de check kan ook later in het aanname-proces worden uitgevoerd, bijvoorbeeld bij de contractbesprekingen of (zelfs nog) aan het einde van de proeftijd.

Tijdig handelen voorkomt teleurstelling bij werkgever en sollicitant. Zeker als de werkgever een zero-tolerancebeleid voert is het goed om snel te schakelen en duidelijkheid aan alle betrokkenen te verschaffen.

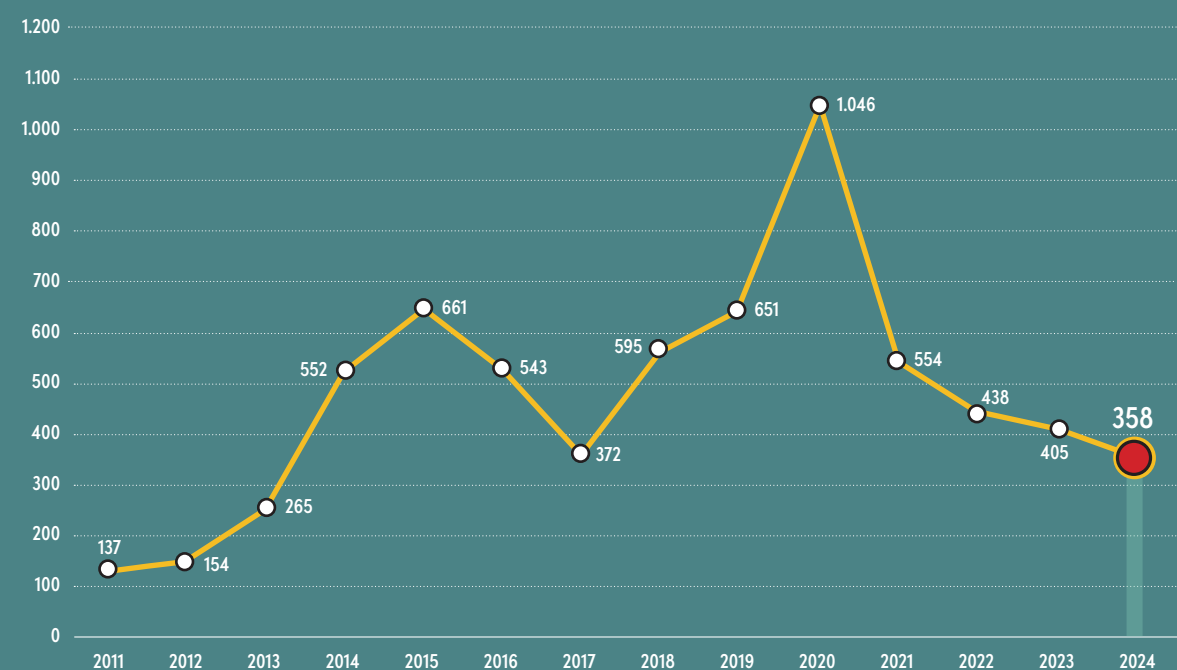
Steeds vaker zien we dat dat sollicitanten het zekere voor het onzekere nemen door bij het FAD-secretariaat na te vragen of ze in het Waarschuwingsregister geregistreerd staan. Het secretariaat van de Stichting FAD wordt op regelmatige basis benaderd door werknemers die navraag doen naar hun registratie en willen weten tot wanneer deze registratie loopt. Na overlegging van een ID kan een check in het register worden gedaan.

Daarnaast is er op regelmatige basis contact met advocaten en hulpverleners (zoals HALT) die navraag doen bij het FAD-secretariaat en om advies vragen in hun aanpak en begeleiding. Het secretariaat beantwoordt deze vragen en kan desgevraagd aangeven of een winkelbedrijf deelnemer is. Waar relevant kan Stichting FAD contact leggen met de ex-werkgever om de situatie met elkaar te bespreken. De data in het register kunnen alleen door bij de FAD aangesloten deelnemers worden gecheckt.

Volgens het FAD-protocol en -procedure moet een winkelbedrijf in geval van een treffer deze bij het bedrijf dat de registratie ingevoerd heeft checken. De bevoegde contactpersoon van het bedrijf waar de treffer gemeld wordt, moet altijd in persoon nagaan of de sollicitant, wiens gegevens een treffer genereren, inderdaad de vermelde fraudeur is. Het kan in een enkel geval voorkomen dat het toch om iemand anders gaat. Om deze zogenoemde 'dubbelgangers' van elkaar te onderscheiden is de referentiecheck vanaf de start van het Waarschuwingsregister in 2005 verplicht gesteld. Vaak geeft extra informatie zoals de geboorteplaats of (doop)namen al duidelijkheid.

Het protocol van de Stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen een registratie in het Waarschuwingsregister. De Stichting heeft daarvoor een klachtencommissie in het leven geroepen. Als een ex-medewerker een klacht heeft over registratie, dient hij of zij eerst de deelnemer, het verantwoordelijke winkelbedrijf, aan te schrijven. Wanneer dit contact niet tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de FAD-klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt de melding en besluit of een klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. De commissie heeft tot doel om langlopende rechtszaken te voorkomen en te zorgen voor een laagdrempelige procedure. De uitspraak van de FAD-klachtencommissie is te allen tijde bindend.

Treffers Waarschuwingsregister



2. Fraudepreventie



Het **Waarschuwingsregister** helpt om interne fraude buiten de deur te houden en is een belangrijk instrument in het fraudepreventiebeleid binnen de detailhandel. Interne fraude heeft een grote impact en onherroepelijk consequenties voor de sfeer op de werkvloer. Een actief fraudepreventiebeleid is dan ook van groot belang. Het beleid kan uit verschillende maatregelen bestaan, zoals:

• Controle van eigen medewerkers

Controle van eigen medewerkers is een belangrijk onderdeel van fraudepreventiebeleid.

• Juiste software

Software die helpt bij toezicht op orderverwerking, kassahandelingen en voorraden wordt sterk aangeraden. De Stichting FAD adviseert winkeliers bij de beslissing over de aanschaf van nieuwe software voor voorraadbeheer stil te staan bij eventuele gevoeligheid voor interne fraude. Met sommige software of modules kan interne fraude worden voorkomen of de controle op de fraudemogelijkheden worden verbeterd. Met de juiste software is het mogelijk om de geld- en goederenstroom continu te bewaken en op elkaar af te stemmen en te laten aansluiten. Bewustwording van (interne) procedures is daarbij een voorwaarde.

• Preventief controleren van tassen

Controleren van winkelmedewerkers kan als preventiemethode worden ingezet. Het controleren van tassen is hiervoor een prima manier. De schijn van discriminatie moet te allen tijd vermeden worden. De controle aselekt uitvoeren of juist altijd iedereen controleren dragen hieraan bij.

• Regelmatig intern overleg

Het thema veiligheid staat binnen organisaties en tussen hun locaties regelmatig op de agenda. Het werkoverleg en de dag briefing zijn hier goede momenten voor. In de detailhandel is veel aandacht voor de sleutelrol van leidinggevend en hun voorbeeldfunctie. Medewerkers kunnen gedrag overnemen en als toegestaan zien als leidinggevend zich niet integer gedragen. Het is belangrijk om elkaar op dit gebied te stimuleren en waar nodig te corrigeren. Mocht een leidinggevende zich schuldig maken aan interne fraude, dan riskeert ook deze persoon opname in het Waarschuwingsregister. Dit ongeacht de duur van het dienstverband.

• Contacten werkgever en medewerker

Winkelbedrijven geven zich steeds vaker rekenschap van hun sociale rol als werkgever en willen bijdragen vanuit goed werkgeverschap. Problemen in de privésfeer en problemen van financiële aard kunnen een negatieve invloed hebben op het functioneren van werknemers. De betrokkenheid tussen werkgever en werknemer is belangrijk en kan helpen om een oplossing te vinden of problemen in een vroeg stadium te voorkomen.

In het geval van loonbeslag wordt een gesprek gevoerd met de medewerker om te voorkomen dat de problemen groter worden en de medewerker dientengevolge kwetsbaarder wordt voor fraude.

• Voorlichting

Naast het voorlichten van huidige en nieuwe medewerkers in sollicitatieprocedures, communicatie waaronder nieuwsbrieven en huishoudelijke reglementen, is het ook relevant om een (apart) deel van de bedrijfsopleiding te wijden aan interne fraude. Communicatie is een belangrijk middel om interne fraude te voorkomen.

3. WINKELVEILIGHEID IN BEELD!



Het aantal overvallen is de laatste tien jaar fors afgenomen. In 2023 vonden er in totaal 539 overvallen plaats, terwijl de teller in december 2024 op 366 stond.

Vooraf overvallen op bedrijven, zoals juweliers, horeca en waardetransport zijn de afgelopen vijf jaar sterk gedaald.

Ondernemers hebben geïnvesteerd in betere productbeveiliging en meer, goede en juist geplaatste camera's. Daarnaast worden camerabeelden in veel gevallen rechtstreeks gedeeld met de politie. Andere factoren die meespelen zijn een toename in *cashless* betalingen en een verschuiving van fysieke criminaliteit (waaronder overvallen) naar digitale criminaliteit (online fraude en cybercrime). Ook de pakkans is aannemelijk verbeterd. In 2024 wist de politie bij 66% van de overvallen de dader(s) te achterhalen.

Winkeldiefstallen

Helaas zijn er ook negatieve ontwikkelingen. Zo ligt het aantal winkeldiefstallen nog steeds erg hoog. Exacte cijfers zijn niet bekend. De door de politie gepubliceerde cijfers winkeldiefstal zijn slechts een topje van de ijsberg doordat de aangiftebereidheid bij winkeliers afneemt.



Overlast, agressie en geweld

Winkeliers hebben nog steeds te maken met een zorgwekkende toename van overlast, agressie en geweld. De grens tussen winkel en publieke ruimte vervaagt, mede door polarisatie en normvervaling sinds de coronapandemie. Dagelijks worden medewerkers geconfronteerd met scheldpartijen, spugincidenten, dreigen met geweld of zelfs vechtpartijen. Winkeliers willen hun verantwoordelijkheid nemen, maar het keren van deze trend vraagt om gezamenlijke actie en een hernieuwd commitment aan gedeelde normen en waarden. **Er is 'werk aan de winkel'.**

4 Faillissementen

Nadat in de coronajaren het jaarlijkse aantal faillissementen in de detailhandel, mede door de overheidssteun, op een historisch laag niveau was uitgekomen, loopt het aantal de afgelopen twee jaar weer op. In 2023 werden 252 faillissementen in de detailhandel (exclusief online winkels) geregistreerd. In 2024 lag het aantal na tien maanden al op 238¹⁰.



fad
register

In de detailhandel staan marges onder druk doordat veel kosten zijn gestegen. Denk aan hogere loonkosten, hogere energieprijzen (mede door de oorlog in Oekraïne) en hogere huurkosten. Ook zijn er veel winkeliers die hun coronaschulden nog steeds aan het terugbetalen zijn. De combinatie van hogere kosten en coronaschulden is een veel genoemde reden dat het aantal faillissementen in de retail fors is gestegen.

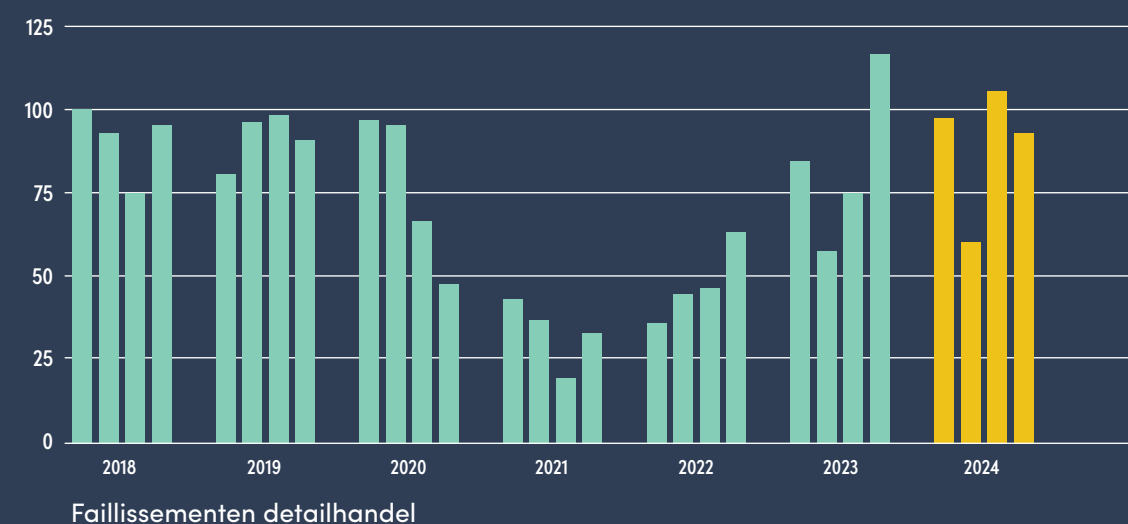
Tot de opvallendste faillissementen in de retail van het afgelopen jaar behoren Blokker, Bristol, The Body Shop, Esprit en Game Mania. Vooral Blokker was een spraakmakende. Dit faillissement ging volgens het FD¹¹ de boeken in als het op twee na grootste faillissement in de winkelstraat in minimaal 15 jaar. De grootste faillissementen in de afgelopen jaren waren die van warenhuis V&D (ruim 5.200 medewerkers) en schoenwinkels van Macintosh (ruim 4.000 medewerkers) in 2015.

Afhandeling faillissementen

Een faillissement van een winkelketen leidt niet tot beëindiging van een registratie in het FAD-register. De gepleegde fraude wordt immers niet ongedaan gemaakt doordat de winkelketen failliet is gegaan of haar activiteiten stopt. De periode van registratie van 1, 2, 3 of 4 jaar blijft in stand. Na de vervaldatum van de registratie worden de gegevens automatisch uit het register verwijderd.

Per situatie wordt met de betreffende FAD-deelnemer overlegd en bekeken op welke manier de onderliggende fraudedossiers kunnen worden bewaard en beheerd. Als een winkelketen een doorstart maakt, kunnen de dossiers worden overgenomen door de nieuwe eigenaar/winkelketen. In andere gevallen moeten er afspraken over het beheer van de dossiers worden gemaakt met de curator.

In de gevallen dat de dossiers niet door een andere partij kunnen worden overgenomen en daarmee niet kan worden voldaan aan de verificatie-eis uit het FAD-protocol bij een treffer, kan het secretariaat van de FAD deze verantwoordelijkheid op zich nemen. Op deze manier is de continuïteit van de dossierplicht gewaarborgd.



Bronnen:

10= NVM (December, 2024) De feiten, trends & analyses van 2024.

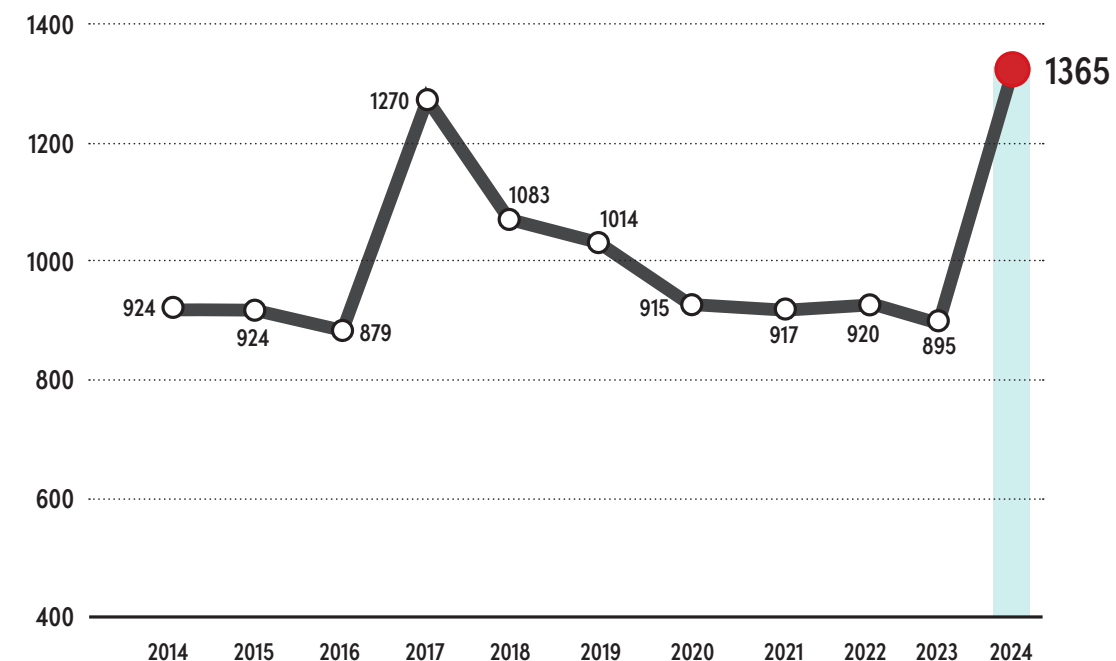
11 = Het Financieel Dagblad (November, 2024) Blokker met stipt in top 3 grootste faillissementen in de winkelstraat.

5. Brancheloketten

Het Waarschuwingsregister van de Stichting FAD is er voor de gehele detailhandel: zowel grootwinkelbedrijf, franchise als mkb-winkeliers kunnen zich aansluiten. Hoewel de FAD in eerste instantie een initiatief was van het grootwinkelbedrijf, is het van belang om als sector de krachten te bundelen en ook mkb-winkeliers zoveel mogelijk gebruik te laten maken van het Waarschuwingsregister. Met elkaar bedienen zij dezelfde markt en op deze manier wordt voorkomen dat er een ongewenste doorstroom van personeel ontstaat en daarmee ongelijkheid tussen winkeliers.



Aansluitingen brancheloket



Het brancheloket is in het leven geroepen om de mkb-winkeliers de kans te bieden gebruik te maken van het Waarschuwingsregister. Aansluiting loopt via de branchevereniging waarvan de betreffende winkelier lid is. Het Vakcentrum en de Branchevereniging voor tankstations Drive zijn op het FAD-register aangesloten en voeren het beheer over de loketten. Op deze manier kunnen aangesloten winkeliers nieuw personeel checken in het Waarschuwingsregister en iemand die fraude heeft gepleegd laten registreren.

Mkb-ondernemers kunnen zich makkelijk en snel online bij een van de brancheloketten aanmelden. Daarnaast is het voor mkb-ondernemers mogelijk om digitaal aangifte te doen van overtredingen die leiden tot een registratie in het register. Het

aangifteformulier is in de digitale omgeving van het brancheloket te vinden. Het FAD-secretariaat doet voor de betrokken ondernemers vervolgens aangifte bij de politie-eenheid Leidschendam-Voorburg.

In 2024 vielen gezamenlijk 1.365 medewerkers onder de werkingssfeer van het brancheloket dat wordt beheerd door het Vakcentrum.

Bij het brancheloket van het Vakcentrum (893) waren in 2024 ook de NSO tabaksdetailhandel (357) en de brancheorganisatie voor (e-)retailers in non-food INretail aangesloten (115).

Het Vakcentrum en Drive brengen het register actief onder de aandacht van de (aangesloten) leden.

● Vakcentrum

Er is voor iedereen werk in de detailhandel. De sector heeft hard mensen nodig. Het werken in de detailhandel kan flexibel. Medewerkers kunnen hun uren vaak aanpassen op de privé-situatie (mantelzorg, studie, etc.). Werken in de retail is echt mensenwerk. Met iedere dag leuke contacten en, over het algemeen, tevreden klanten. Op de winkelvloer komen ook tal van activiteiten samen. Van goede klantcontacten om tot een verkoop te komen tot logistiek, automatisering en administratie. Werken in de retail is veelzijdig.

Toch is en blijft het voor veel ondernemers lastig om voldoende nieuwe medewerkers te werven. Het is dan ook belangrijk om bekend te staan als een goede werkgever. Met passende beloning, heldere afspraken en vooral een goede sfeer in het team. Dan brengen medewerkers ook weer nieuwe collega's aan.

De rendementen in de detailhandel blijven uiterst krap. De kosten van huur, personeel, energie en inkoop zijn en blijven hoog. Dat stelt dus hoge eisen aan de

ondernemers en de medewerkers in de detailhandel. Het team moet succesvol zijn, enerzijds in de verkoop, anderzijds in het onder controle houden van de kosten, waaronder de bestrijding van de derving.

In een retailteam moet je op elkaar kunnen rekenen. Integriteit is daarbij belangrijk. Het checken van sollicitanten is volgens het Vakcentrum dan ook een logisch onderdeel van iedere wervingsprocedure. Ook als de kandidaat aangebracht wordt door een huidige medewerker.

Vandaar dat het Vakcentrum zich inzet voor het Waarschuwingsregister Detailhandel. Niet alleen de Vakcentrum-leden, maar ook de leden van de brancheorganisaties NSO Retail en INretail konden in 2024 nog via het Vakcentrum brancheloket gebruik maken van het Waarschuwingsregister. Per eind 2024 verviel deze voorziening. De service blijft voor leden van het Vakcentrum bestaan. Het Vakcentrum wijst haar leden regelmatig op de kansen van het register en blijft dat ook in de toekomst doen.



● DRIVE

Drive vertegenwoordigt zo'n 1.200 energie- en tankstations verspreid over heel Nederland. De verkoop in de 'shop' van energie- en tankstations wordt steeds belangrijker. Het aanbod wordt gevarieerder, de shops hebben brede openingstijden en fungeren vaak als buurtwinkel, avondsupermarkt en locatie om onderweg even op te laden. In een tijd van fikse arbeidsmarktkrapte is het echter als ondernemer en werkgever van groot belang om zoveel mogelijk zekerheid te hebben over het personeel dat wordt aangenomen in het bedrijf.

Het is daarom belangrijk aandacht te besteden aan het wervings- en sollicitatieproces. Bedrijven halen namelijk liever geen fraudeur in huis. De kracht van het register zit volgens Drive in de preventieve functie: werkgevers zijn vooraf gewaarschuwd en kunnen op tijd passende maatregelen nemen. Daarnaast heeft het een afschrikkende werking tegen mogelijk frauderen en laat het zien dat een werkgever zijn werk serieus neemt.

Voor de werknemer is het ook duidelijk dat frauderen grote gevolgen heeft, naast een ontslag op staande voet zal er ook een opname in het waarschuwingsregister volgen.

Werkgevers hebben tegenwoordig niet veel keus meer bij het aannemen van personeel. Zij moeten er daarom vanuit kunnen gaan dat de beschikbare mensen ook 'in de haak' zijn. Het FAD Waarschuwingsregister draagt hier aan bij, omdat ondernemers nieuw personeel in het systeem kunnen checken op een eventueel frauduleus verleden. Hierdoor kun je de zogeheten 'rotte appels' eerder signaleren en gepaste maatregelen nemen, om vervolgens op zoek te gaan naar een nieuw personeelslid.

Onder de werkingssfeer van Drive zijn circa 50 bedrijven en daarmee rond de 550 tankstations aangesloten bij het FAD-Waarschuwingsregister.



6 Supermarktbranche

Supermarktbranche scherpst strijd tegen agressie en diefstal aan

Fraude- en diefstalbestrijding houdt de supermarktbranche misschien wel meer bezig dan ooit. De winkelvloer weerspiegelt maatschappelijke trends – zowel positief als negatief. Helaas blijft de sector een toename van overlast, agressie en geweld, regelmatig in combinatie met diefstal, zien. Dit zorgt voor een groeiend gevoel van onveiligheid bij zowel medewerkers als klanten. Daarom is het nu nodig om het tij te keren.

Een veilige werk- en winkelomgeving staat bovenaan de agenda van supermarkten, daarom is de aansluiting bij het FAD belangrijk. De ruim 800.000 medewerkers in de detailhandel moeten hun werk goed, met plezier en veilig kunnen doen.

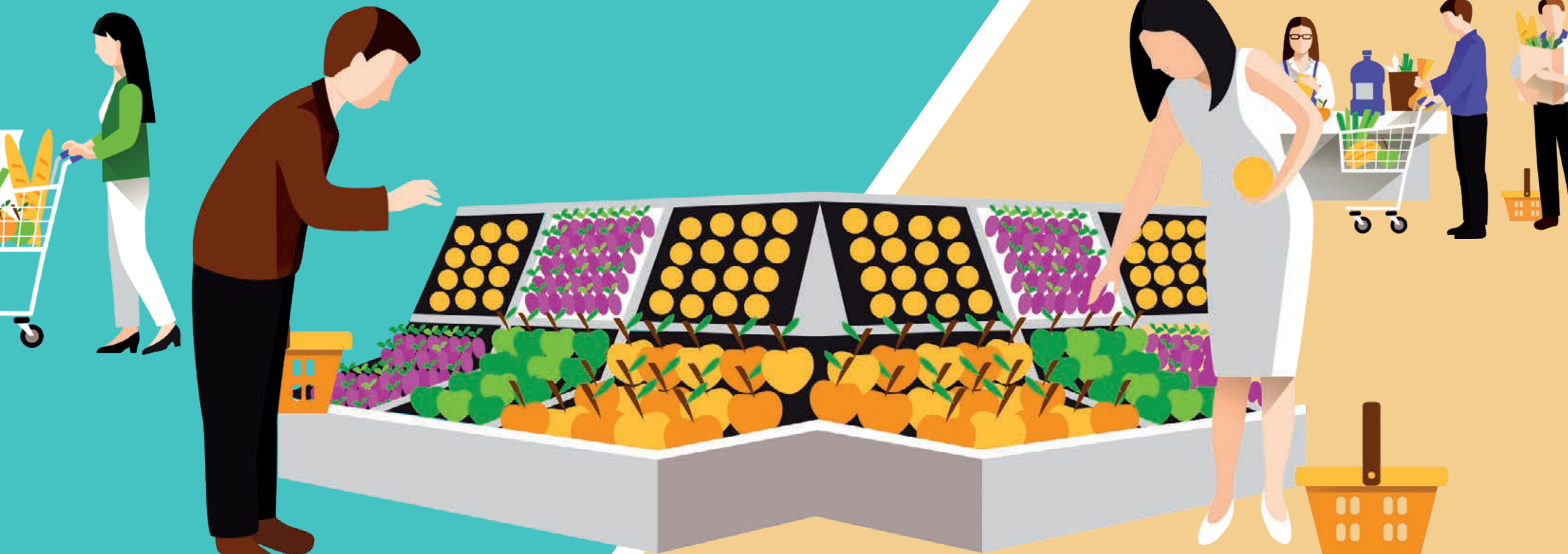
Training en ondersteuning

Supermarkten trainen hun medewerkers om met het kleine deel van de klanten dat ongewenst gedrag vertoont om te kunnen gaan. Zo bieden zij hun medewerkers cursussen aan waarin zij bijvoorbeeld leren om met ontevreden klanten of met diefstal om te gaan. Als er vervelende situaties ontstaan waarin een medewerker zich niet prettig of zelfs onveilig voelt, is er altijd management aanwezig om op terug te vallen. Daarnaast bieden individuele ketens en filialen op eigen initiatief extra ondersteuning aan hun personeel.

Aanpak bij de bron

De oplossing ligt echter niet alleen op de winkelvloer. In 2024 bracht het CBL daarom een position paper uit over 'overlast, agressie en geweld op de winkelvloer'. Hierin worden winkeliers, overheid en politie opgeroepen zo snel mogelijk in gesprek te gaan over de handhaving bij overlast, agressie en geweld. Door de sterke toename raken winkeliers steeds vaker de grenzen van wat zij kunnen doen bij handhaving.

Het CBL blijft ervoor pleiten dat fraude, diefstal, agressie en geweld op alle mogelijke manieren tegengegaan moeten worden. Dat betekent ook dat nieuwe ontwikkelingen nauw in de gaten gehouden moeten worden. De korte lijnen die de FAD met de betrokken instanties heeft is daarbij van toegevoegde waarde voor de branche.



7. Het doen van aangifte

De winkelvloer is de plaats waar maatschappelijke trends samenkomen. In positieve zin, maar ook in negatieve zin. De verharding van de samenleving is daar helaas geen uitzondering op. Winkeldiefstal, overlast, agressie en geweld nemen flink toe op de winkelvloer.



Voor de ondernemer nemen de uitdagingen toe en voor de honderdduizenden medewerkers in de retail leidt deze toename steeds vaker tot een onveilig gevoel op de werkvloer. Maar ook de veilige winkelomgeving voor consumenten staat onder druk. Aangifte doen bij politie wordt een steeds groter probleem en de politie kent geen prioriteit toe aan de problematiek. Daarom zet Stichting FAD zich in om de urgentie van de problematiek breder onder de aandacht te brengen van betrokken PPS-partners en politiek.

De politie is bevoegd voor de handhaving van de rechtsorde, maar kan met de capaciteitsproblemen niet altijd aanwezig zijn. Tegelijkertijd erkent ook de politie dat de kans bestaat dat winkeldieven later structurele criminelen worden. Dit bevestigt de noodzaak om onacceptabel gedrag in winkels al in een vroeg stadium aan te pakken. Tegelijkertijd wordt in het publieke debat aangenomen dat de ondernemer niet alleen verantwoordelijk is voor de preventie van onacceptabel gedrag, maar ook voor de handhaving en afhandeling. Ondernemers zouden deze taak niet moeten afschuiven op de politie, zo wordt met enige regelmaat gesteld. Dit brengt de branche naar een onontgonnen gebied, omdat dit immers feitelijk niet de taak van de sector is. Het leidt tot brede vragen en mogelijk tot een hiaat dat ertoe leidt dat geweldplegers en dieven met hun gedrag/daden weg kunnen komen. Daarom is nu een gezamenlijke aanpak nodig.

Ontslag en aangifte

Voorwaarde voor registratie in het FAD-register is ontslag en aangifte bij politie. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Autoriteit Persoonsgegevens opgesteld en in het FAD-protocol vastgelegd. Maar ook bij winkeldiefstal is het doen van aangifte beleid.

Aangifte doen bij politie kost de ondernemer (en politie) veel tijd. Daarnaast is er regelmatig een wachttijd tot het moment waarop aangifte kan worden gedaan. Deze kan zelfs oplopen tot een aantal weken. De winkelier hoort vervolgens in veel gevallen niet hoe de aangifte is afgehandeld. De sector in beweging zetten om aan de gestelde voorwaarden te voldoen is daarmee een uitdaging. Vanwege het delen van strafrechtelijke informatie is het doen van aangifte een belangrijke vereiste.

Door tijd en capaciteitsproblemen bij politie komt de mogelijkheid om aangifte te doen steeds meer onder druk te staan. De politie is steeds vaker niet bereid om aangifte op te nemen. Zeker bij kleine bedragen. Maar ook vanwege het feit dat de sector niet om 'vervolgning' vraagt.

Stichting FAD vindt het belangrijk dat winkeliers aangifte blijven doen van zaken van interne fraude; anders kunnen immers de wegens een fraude ontslagen medewerkers niet in het Waarschuwingsregister worden opgenomen.

Bij fraude is er over het algemeen sprake van een bekende dader.

Hierdoor is online aangifte doen geen optie. Het niet kunnen doen van aangifte brengt het initiatief van de detailhandel om te streven naar 'een gezonde sector' waarin eigen verantwoordelijkheid wordt genomen in gevaar.



8 • ICT

fad
register

Het FAD-register wordt op het gebied van ICT en de ontwikkelingen in de markt regelmatig gemonitord, zodat het aansluit op ontwikkelingen en wensen van deelnemers en de markt. Wet- en regelgeving worden hierin meegenomen.

Nieuwe FAD-architectuur

De nieuwe FAD architectuur is in 2024 uitgerold. De migratie van data is goed verlopen en de software draait inmiddels zo goed als probleemloos. Samen met ICT-partner Elements worden procedures en flows in handboeken vastgelegd. Er is ook een speciaal handboek voor de automatische API koppeling naar het register beschikbaar.

Brancheloketten

Met de Brancheloketten Vakcentrum en Drive staat regelmatig overleg op de planning om alle partijen goed aangesloten te houden op de ontwikkelingen rond het register en af te stemmen hoe en waar de procedure zo eenvoudig mogelijk en daarmee zo efficiënt mogelijk kan. Doelstelling van de FAD is de gehele detailhandel markt te faciliteren om in de FAD te participeren.

Hosting

De hosting van het FAD-systeem draait in de Microsoft Azure omgeving. Hiermee sluit het register aan op de werkwijze en voorschriften vanuit de Nederlandse Overheid. Vanuit privacy, AVG en security zijn op verzoek van de FAD nog een aantal extra beveiligingsmaatregelen genomen. CloudNation is de hosting partner van Stichting FAD. CloudNation zorgt ook voor monitoring van de beveiliging van het systeem.

Verzoeken voor activatie van een automatische koppeling naar het register verlopen via CloudNation. Voor activatie van een API-koppeling is een IP-nummer van de organisatie vereist om aansluiting te kunnen realiseren.

2FA inlogprocedure

Met de lancering van de nieuwe FAD-software is ook gestart met de implementatie van two-factor authenticatie (2FA) voor het inlogproces in het register. 2FA is een veiligere manier van inloggen, waarbij de identiteit van de gebruiker wordt vastgesteld door middel van twee factoren. Met deze aanpassing wordt het nog lastiger voor onbevoegden om toegang tot het register te verkrijgen.

Automatische koppeling

Eerder in het jaarverslag is de mogelijkheid om een automatische koppeling naar het register te maken genoemd. Vooral bij pre-employment screening of het checken van grote aantallen personen kan een koppeling een overweging zijn om tijd te besparen. Het register werkt met een webservice gebaseerd op REST. Met deze webservice kan eenvoudig een automatische koppeling naar het register worden gerealiseerd.

Het register kent een *responsive design* waardoor het op verschillende *devices* en kleinere schermen te raadplegen is.

9 • AVG en Datalekken



Het delen van strafrechtelijke gegevens tussen deelnemers van de FAD (een externe zwarte lijst) is niet zonder meer toegestaan. Een vergunning van de Autoriteit Persoonsgegevens is een noodzakelijke voorwaarde. De Stichting FAD heeft bij de laatste verlenging in 2014 gelding gekregen voor onbepaalde tijd. De FAD heeft hiermee een rechtmatige grondslag die blijft gelden onder de AVG.

Als de Stichting besluit wijzigingen aan te brengen die mogelijk een hoger risico op de privacy opleveren, zal zij een Data Protectie Impact Assessment doen en maatregelen implementeren die het risico verlagen. Als het risico hoog blijft, zal zij advies vragen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Stichting FAD heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG), die is aangemeld bij de AP. De Stichting FAD gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om. Zij past de Algemene Verordening Gegevensbescherming toe. In geval er sprake is van een (mogelijk) datalek wordt te allen tijde advies ingewonnen bij de FG van de Stichting FAD.

De melding van een (bijna-) incidentmelding/datalek wordt bij het bestuurlijk secretariaat van Stichting FAD gedaan. Vervolgens zal de FAD een inschatting maken van de ernst van het datalek, de oorzaak ervan, en samen met de FG beslissen of het datalek gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In het jaar 2024 zijn er geen meldingen van incidenten ontvangen.



10 • Voorlichting, vragen en publicaties



Het secretariaat van Stichting FAD geeft voorlichting en beantwoordt vragen van geïnteresseerde winkelbedrijven, sollicitanten, huidige en voormalige medewerkers. Ook andere belanghebbenden zoals advocaten, hulpverleners en onderwijsinstellingen kunnen bij de FAD terecht.

Daarnaast helpt de Stichting FAD mensen die willen weten of zij zijn opgenomen in het Waarschuwingregister en tot wanneer. Hierbij is vereist dat de persoon in kwestie zelf contact zoekt, een kopie legitimatiebewijs overlegt en aangeeft voor welk(e) winkelbedrijf (-bedrijven) hij of zij heeft gewerkt.

Sommige (onderwijs)instellingen doen navraag of het mogelijk is om zelf aan te sluiten bij het Waarschuwingregister. Dit laat het reglement niet toe. Het register is alleen toegankelijk voor aangesloten ondernemingen uit de detailhandel.

De Stichting FAD ondersteunt haar deelnemers waar mogelijk. Vragen hebben vaak betrekking op beleid, het protocol of zijn ICT gerelateerd. De complexiteit van het protocol kan voor de deelnemers reden zijn om het register niet of minder te gebruiken. De betreffende deelnemer handelt terughoudend, vaak juist om fouten te voorkomen. Het feiten- en instructieboekje van de FAD 'Hoe en wat over het Waarschuwingregister' is hier speciaal voor ontwikkeld. In het boekje wordt uitgelegd hoe het Waarschuwingregister kan worden gebruikt in de sollicitatieprocedure.

Het zogenaamde 'Blauwe boekje' is voor alle deelnemers beschikbaar, zowel gedrukt als digitaal. Het boekje is ook te vinden op de FAD-website.

Op de FAD-website is een speciaal onderdeel ingericht voor werkgevers en voor werknemers. Hier worden voor beide doelgroepen de meest gestelde vragen (FAQ's) beantwoord.

Naast het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten biedt het FAD-secretariaat (potentiële) nieuwe deelnemers aan om een presentatie te verzorgen en het Waarschuwingregister toe te lichten. Met deelnemers die voor het eerst gaan werken met het Waarschuwingregister en extra uitleg op prijs stellen, wordt een afspraak gemaakt voor

een bedrijfsbezoek. Na aansluiting wordt in overleg met de nieuwe FAD-deelnemer een kennismakingsaudit gepland. Tijdens deze audit wordt de gehele procedure toegelicht en worden vragen besproken.

Het jaarverslag van de Stichting FAD is openbaar en gaat in op het gebruik van het Waarschuwingregister en andere, voor het functioneren van het register, relevante ontwikkelingen. Het eerste exemplaar van het FAD-jaarverslag 2023 is door de heer Joop Atsma, voorzitter Stichting FAD, aangeboden aan demissionair staatssecretaris Marnix van Rij van Financiën.

Het FAD-jaarverslag wordt aangeboden aan alle deelnemers en aan relaties. Het verslag is digitaal beschikbaar via de website en is ook in printversie beschikbaar. Het jaarverslag geeft inzicht in de belangrijkste cijfers over het gebruik van het Waarschuwingregister. Daarnaast geeft het jaarverslag een beeld van de ontwikkelingen die betrekking hebben op het register en de activiteiten van de Stichting.

Op de FAD website zijn de volgende documenten te vinden:

- Het protocol
- Toelichting op het protocol
- Feiten- en instructieboekje
- Jaarverslag
- Klachtenreglement

FAD DEELNEMERSBIJEEENKOMST

Jaarlijks organiseert Stichting FAD een bijeenkomst voor haar deelnemers.

Bij voorkeur vindt de bijeenkomst in juni rond de lancering van het FAD-jaarverslag plaats. Omdat de bijeenkomst van 2023 in november is gehouden, is de bijeenkomst van 2024 doorgeschoven naar het voorjaar van 2025. Dit is tevens het jaar waarin de Stichting FAD haar 20-jarig jubileum viert.

De deelnemersbijeenkomst wordt georganiseerd voor reeds aangesloten deelnemers en voor partijen die samenwerking met de FAD overwegen. Ook betrokken partners zijn meer dan welkom. Het programma staat over het algemeen in het teken van fraude en criminaliteit.

Mocht u een uitnodiging voor de komende bijeenkomst willen ontvangen dan kunt u dit melden bij het bestuurlijk secretariaat van Stichting FAD.

11

De auditcommissie



De Stichting FAD heeft een auditcommissie ingesteld om toezicht te houden op zorgvuldige uitvoering van de regels omtrent het Waarschuwingsregister en om de deelnemers te helpen om de kwaliteit van het gebruik en uitvoering van het register te verbeteren.

De auditcommissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen op het gebied van privacy en AVG, arbeidsrecht en veiligheid. De auditcommissie ontmoet jaarlijks een aantal door Stichting FAD bepaalde deelnemers. Indien er aanleiding toe bestaat kan een deelnemer ook gericht worden bezocht. Deelnemers worden ten minste éénmaal in de drie jaar geaudit.

De auditcommissie onderzoekt op welke wijze de deelnemer de algemene voorwaarden van het protocol heeft geïmplementeerd. In het bijzonder wordt gekeken of de deelnemer de regels van het protocol naleeft. Als de audits daartoe aanleiding geven, kan het bestuur van de Stichting FAD een algemeen advies geven aan alle deelnemers. Indien uit een audit blijkt dat een deelnemer ernstig tekortschiet in de naleving van het protocol en/of de AVG, kan het bestuur van de Stichting FAD, als overleg met de deelnemer niet tot een oplossing leidt, in het uiterste geval een sanctie opleggen.

Deelnemers worden vroegtijdig van het auditbezoek op de hoogte gesteld en er worden duidelijke instructies verstrekt over de gegevens die tijdens de audit beschikbaar moeten zijn. Iedere audit focust op 18 onderdelen. Voor een audit gebruikt de auditcommissie twee controlelijsten. De checklist is een controlelijst die door de deelnemers wordt gebruikt op het moment dat een fraudeur in het Waarschuwingsregister wordt geplaatst. Aan de hand

van deze lijst controleert de auditor of de registratie voldoet aan de opnamevereisten in het protocol en of de proportionaliteit in acht is genomen.

De tweede controlelijst is een formulier met belangrijke procedurele verplichtingen uit het protocol. Deze wordt door de auditor ingevuld. Beide formulieren vormen de basis voor een auditverslag.

De deelnemers ontvangen na de audit een concept-auditverslag, dat eerst voor commentaar wordt voorgelegd aan de bevoegde persoon. Na verwerking van eventuele aanvullingen of aanpassingen wordt het definitieve verslag aan de Stichting FAD toegezonden. Het FAD-secretariaat draagt zorg voor het delen van het definitieve auditverslag met de betreffende deelnemer. Eventuele nodig geachte acties worden door betrokken partijen opgevolgd.

De auditcommissie speelt ook een rol bij de maatregelen die voortvloeien uit de bepalingen van de AVG op het gebied van datalekken.

Verslag 2024

Afhankelijk van de complexiteit van de organisatie van de deelnemer en de voorbereiding van de audit door de deelnemer varieert de duur van een audit van 1,5 uur tot 2 uur. Audits vinden meestal online plaats. Deze vorm van audits afnemen duurt door de bank genomen korter dan audits bij de deelnemers op locatie. Op verzoek van Stichting FAD of de deelnemer kunnen audits ook bij de betreffende organisatie plaatsvinden.

Er vonden in 2024 in totaal drie audits plaats. Dit aantal is lager dan normaal vanwege de focus op de lancering van de nieuwe FAD-software in het jaar 2024.

Nieuwe FAD-deelnemers wordt standaard een zogenoemde kennismakingsaudit aangeboden. De kennismakingsaudit is meer adviserend van aard en helpt de nieuwe deelnemer als introductie op gebruik en te volgen procedure en in het verlengde ervan om de administratie op orde te brengen. In 2024 zijn acht nieuwe deelnemers bij de FAD aangesloten. De audits worden in het eerste kwartaal van 2025 gepland.

Bevindingen

De uitgevoerde audits in 2024 laten zien dat de meeste deelnemers op een zorgvuldige manier met de organisatie en uitvoering van het Waarschuwingregister omgaan. De procedure met betrekking tot de afhandeling van een geconstateerde 'hit' wordt goed opgevolgd.

Borging van kennis van het Waarschuwingregister bij de beheerders van het systeem is toegenomen. Bij iedere audit wordt er op aangedrongen om een vervangend beheerder aan te stellen om kennis en continuïteit van het systeem bij de deelnemers te borgen. Ook hier blijken de deelnemers goed geïnformeerd te zijn over het nut van het aanstellen

van een vervangend beheerder. Het FAD-secretariaat stuurt hier actief op.

Frauderende stagiaires, medewerkers van uitzendbureaus en commissionairs (shop-in-shops) mogen ook in het Waarschuwingregister worden geregistreerd, mits voldaan wordt aan alle zorgvuldigheidsvereisten die ook gelden voor eigen personeel. Een belangrijk punt is de informatievoorziening aan uitzendkrachten vóórdat zij bij de derde partij in dienst komen. Veel deelnemers hebben instrumenten ontwikkeld om aan deze voorwaarden te voldoen.

Verbeteringen

Fraudeurs worden voor een periode van 1, 2, 3 of 4 jaar geregistreerd afhankelijk van de proportionaliteitstoets. De Klachtencommissie heeft een stroomschema opgesteld om eenvoudiger een keuze te kunnen maken met betrekking tot de duur van de registratie.

● Conclusie

Deelnemers hebben hun organisatie over het algemeen goed op orde en passen de beginselen van het protocol goed toe. De auditcommissie streeft naar optimalisatie en zal, naast haar adviserende rol, toezien en aansturen op nakoming van de procedures uit het protocol.

"Er vonden in 2024 in totaal drie audits plaats. Dit aantal is lager dan andere jaren vanwege de focus op de lancering van de nieuwe FAD software in het jaar 2024."



12 Klachtenbehandeling ●

Het protocol van de Stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om beklag te doen tegen een registratie in het Waarschuwingsregister. Ten behoeve daarvan heeft de Stichting een klachtencommissie in het leven geroepen. Door de laagdrempelige procedure die is gekozen moeten langlopende rechtszaken worden voorkomen.

Als een ex-medewerker een klacht heeft over registratie, dient hij of zij eerst de deelnemer, het verantwoordelijke bedrijf, aan te schrijven. Wanneer dat niet naar tevredenheid tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de klachtencommissie van de Stichting FAD.

Tijdens de klachtenprocedures wordt soms verwezen naar een sepot. De appellant voert in die gevallen aan dat de politie of het Openbaar Ministerie (OM) geen aanleiding zagen om (verder) op te sporen of tot vervolging over te gaan. Naar de mening van de appellant is daarmee de fraude niet bewezen, waarmee de grond voor registratie zou zijn vervallen. De klachtencommissie volgt deze redenering echter niet. Het komt namelijk veelvuldig voor dat de politie en het OM geen prioriteit geven aan interne fraude. Een sepot zegt daarom weinig tot niets over het bewezen zijn van een interne fraude.

Ook wordt in klachten verwezen naar uitspraken van de straf- en kantonrechter. Dit zijn echter andere stelsels, wat met zich meebrengt dat de klachtencommissie niet zonder meer die uitspraken volgt. Alleen indien naar het oordeel van de kantonrechter het verleende ontslag geen stand kan houden, wordt de inschrijving in het Waarschuwingsregister doorgehaald. In dat geval valt immers één van de vereisten in het protocol voor opname in het register weg.

Elke zaak dient individueel beoordeeld te worden door de klachtencommissie. Zij toetst op de drie voorwaarden voor opneming in het Waarschuwingsregister.

1. vaststelling van interne fraude;
2. ontslag van de werknemer of beëindiging van de werkrelatie;
3. aangifte bij de politie.

Ook controleert de klachtencommissie de door de deelnemer verrichte proportionaliteitstoets. De klachtencommissie is onafhankelijk en geeft een bindend oordeel (artikel 2.2 klachtenreglement), wat een versterking van de rechtspositie van de klager (appellant) betekent.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden: twee juristen – van wie één de voorzitter is – en een lid uit de detailhandel. Eventueel kunnen plaatsvervangers worden benoemd. De juristen beschikken over ervaring met of kennis van het doen van juridisch onderzoek en privacy. Het lid uit de detailhandel heeft ruime ervaring met security management en/of fraudeonderzoek in de detailhandel.

De klachtencommissie wordt mede gevormd door een lid vanuit een deelnemerspool. Deze bestaat uit ervaren (oud-)leidinggevend in de detailhandel op de werkterreinen security en HRM. De samenstelling van de FAD-klachtencommissie treft u aan bij hoofdstuk 14. Bij toerbeurt worden de leden van de pool betrokken bij de behandeling van een klacht. De kennis en ervaring van deze praktijkmensen zijn dus permanent beschikbaar voor de klachtencommissie.

Klachtenbehandeling in 2024

In 2024 zijn er bij de Klachtencommissie van Stichting Fraude Aanpak

Detailhandel vier meldingen van een klacht gedaan. Slechts één klacht heeft tot een beslissing van de Klachtencommissie geleid.

In deze zaak is klager niet ontvankelijk verklaard. Klager had voorafgaand aan de klacht geen contact opgenomen met de deelnemer om tot een oplossing te komen. Op grond van artikel 4.3 van het Reglement is een klacht pas ontvankelijk als de klagende partij het probleem vooraf aan de deelnemer heeft voorgelegd met het verzoek om een oplossing.

In twee andere zaken hebben klagers, ondanks verzoek daartoe, geen nadere stukken aangeleverd

waaruit blijkt dat er contact is geweest met de deelnemer om tot een oplossing te komen. Hierdoor konden deze klachten niet beoordeeld worden.

Tot slot is in één zaak de registratie door de deelnemer opgeheven. Klager had de Stichting Fraude Aanpak Detailhandel laten weten dat er een HALT afdoening had plaatsgevonden en dit was voor de deelnemer reden om de registratie op inactief te plaatsen.

Keuzemogelijkheden bij de proportionaliteitstoets

De proportionaliteitstoets is onderdeel van de FAD-procedure die moet worden gevolgd bij de vaststelling van een interne fraude. Het gaat daarbij om de afweging van belangen tussen die van de ontslagen werknemer en die van de aangesloten deelnemer. Deze laatste bepaalt, indien hij besluit betrokkene op te nemen in het Waarschuwingsregister, de duur van de registratie.

Er zijn vier keuzes bij het verrichten van de proportionaliteitstoets. De registratie kan voor een periode van 1, 2, 3 of 4 jaar worden ingevoerd.

Met deze keuzes kan de FAD deelnemer een weloverwogen keuze maken gebaseerd op

feiten en omstandigheden van het geval.

Ook een eventueel spelend zerotolerance beleid dat de organisatie voert wordt in de overweging meegenomen. Een groot aantal FAD-deelnemers hanteert een vergelijkbaar beleid. Een registratie voor een periode van 4 jaar moet te allen tijde beperkt blijven tot de ernstigste gevallen van interne fraude.

Als handreiking aan de praktijk is een stroomschema opgesteld waarin een aantal mogelijk relevante feiten en omstandigheden voor de diverse varianten worden genoemd.



13.

Bestuur Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

Het bestuur van Stichting Fraude Aanpak Detailhandel komt jaarlijks tenminste vier keer in vergadering bijeen. De vergaderingen vinden rond het einde van ieder kwartaal plaats.

De benoemingsrechten van het FAD-bestuur zijn zoals statutair bepaald ondergebracht bij de Raad Nederlandse Detailhandel (RND).

De achterban van Stichting FAD is divers en bestaat uit vertegenwoordigers die een specifiek deel van de retailsector vertegenwoordigen. In overleg met alle betrokken organisaties vindt afstemming plaats via het Retail Veiligheid Overleg (RVO).

Mevrouw Sylvia Torn is de contactpersoon voor het bestuurlijk secretariaat.



Bestuur en Commissies FAD

J.J. Atsma, voorzitter
Mr. B.J. Swagerman
U. Saueressig

Bestuurlijk secretariaat:

Mw. S. Torn MBM

Auditcommissie:

Mw. Mr. M.J. Bonthuis, voorzitter
Mr. drs. C. van de Vegt
R. de Weerd

Klachtencommissie:

Mr. H. Gardeniers, voorzitter
Dr. E. Schreuders, plaatsvervangend voorzitter
Mw. Mr. M.C. Beun, jurist-rapporteur
H. Baars, deskundige-lid
L. Maas, deskundige-lid
B. Henzen, deskundige-lid

14



Stichting

Fraude Aanpak Detailhandel

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel is verwerkingsverantwoordelijke en eigenaar van het Waarschuwingregister. De Stichting FAD werkt aan de integriteit binnen de volledige detailhandel. De onafhankelijke Stichting zet zich in voor het voorkomen en bestrijden van alle vormen van interne fraude. Onder interne fraude in de detailhandel wordt verstaan: iedere vorm van onrechtmatig handelen, gepleegd jegens een deelnemer, een personeelslid of een derde, al dan niet in samenspanning met anderen, gericht op het behalen van financieel voordeel voor zichzelf of anderen door het wegnemen en toe-eigenen van geld en/of goederen (bedrijfsinformatie daaronder begrepen) welke in eigendom toebehoren aan de deelnemer, een personeelslid of een derde. Diefstal, verduistering (in dienstbetrekking), valsheid in geschrifte en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van fraude door medewerkers binnen de detailhandel.

Het Waarschuwingregister is sinds juni 2005 in gebruik. Het Waarschuwingregister is uitvoerig getest, waarbij veel aandacht is besteed aan veiligheid en gebruiksvriendelijkheid. Het systeem voldoet aan alle wettelijke eisen. Op 24 november 2014 is opnieuw een verklaring van rechtmatigheid afgegeven door het (voormalige) College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Deze verklaring is afgegeven voor onbepaalde tijd. Onder de werking van de AVG heeft de Stichting FAD een gerechtvaardigd belang bij het voeren van het Waarschuwingregister. Er wordt gewerkt met een protocol, waaraan de aangesloten deelnemers zich verbinden.

Deelnemers/bedrijven

- Action Holding B.V.
- Actomat B.V./BP
- Aldi Holding B.V.
- Aldi Business Services B.V.
- Aldi Inkoop B.V.
- Aldi Vastgoed B.V.
- Aldi Diepvries B.V.
- Aldi Culemborg B.V.
- Aldi Deventer B.V.
- Aldi Groningen B.V.
- Aldi Roermond B.V.
- Aldi Roosendaal B.V.
- Aldi Zoetermeer B.V.
- A.S. Watson (Property Continental Europe)
- BAUHAUS Nederland C.V.
- BENU apotheken B.V.
- Bristol B.V. (Euroshoe)
- Bruna B.V.
- de Bijenkorf B.V.
- C&A Nederland C.V.
- Coolblue
- Dekamarkt
- Detailresult Groep N.V.
- DirckIII
- Dirk van den Broek
- DRIVE (Tankstations)
- Dyson B.V.
- Hans Anders Nederland B.V.
- HEMA B.V.
- Hennes & Mauritz Netherlands B.V.
- Homefashion Group B.V. (Kwantum)
- Hoogvliet B.V.
- Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V.
- Hunkemöller International B.V.
- ICI Paris (A.S. Watson)
- Intertoys B.V.
- JD Sports Fashion plc.
- Jumbo Supermarkten B.V.
- Kamera Express
- Kruidvat (A.S. Watson)
- Kwantum Nederland B.V. (Homefashion Group)
- Leen Bakker Nederland B.V. (Homefashion Group)
- Lucardi Juwelier
- Manfield (Termeer Schoenen)
- Media Markt – Saturn Holding Nederland B.V.
- Medikamente die Grenze
- Meubelzorg
- Moeder & Kind B.V.
- MSNL B.V.
- My Jewellery
- De Nederlandse Kluis
- New Yorker Nederland B.V.
- Parfumerie Douglas Nederland B.V.
- Peek & Cloppenburg Anson's C.V.
- Poiesz Supermarkten B.V.
- Praxis Doe Het Zelf Center B.V.
- Prijsmepper (A.S. Watson)
- PUMA

Brancheloketten

- Rituals Cosmetics Netherlands B.V.
- Rova Beheer B.V. (Gamma en Karwei)
- Sacha (Termeer Schoenen)
- Siebel Jewelry
- Sissy Boy B.V. (Termeer Schoenen)
- Snipes Nederland B.V. (vanHaren)
- Solebox Nederland B.V. (vanHaren)
- Termeer Groep B.V.
- Trekpleister (A.S. Watson)
- vanHaren Schoenen B.V.
- Vomar Holding B.V.
- WE Europe B.V.
- Wibra supermarkten
- Xenos B.V.
- Zeeman Textielsupers B.V.
- Zorggroep Almere (Flevoland Apotheken B.V.)
- DRIVE
- Vakcentrum



DIRECTE AANSLUITINGEN

per 1 januari 2025

Colofon

Bezoekadres:

Overgoo 13
2266 JZ Leidschendam

Postadres:

Postbus 182
2260 AD Leidschendam
Telefoon (070) 444 25 87

E-mailadres: info@stichtingfad.nl
website: www.stichtingfad.nl

Samenstelling en redactie:

Stichting FAD, Sylvia Torn

Grafische vormgeving:

Paul Golembiewski, Studio Linksboven bv

Aansprakelijkheid:

Het jaarverslag van Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) bevat informatie die met de meeste zorgvuldigheid is samengesteld. Desondanks kan Stichting FAD geen garantie geven dat de beschikbare informatie volledig en/of juist is. Stichting FAD aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen, zoals schade of gederfde winst op welke wijze dan ook als gevolg van het gebruik, het vertrouwen op of acties ondernomen naar aanleiding van het jaarverslag.

Overname:

Overname van informatie uit het jaarverslag is alleen toegestaan met correcte bronvermelding en met toestemming van Stichting FAD.



Over Stichting FAD:

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) ondersteunt in het algemeen activiteiten die gericht zijn op het vergroten van de integriteit van de detailhandel. Meer in het bijzonder is de stichting de onafhankelijke toezichthouder en beheerder van het Waarschuwingregister. Met behulp van het Waarschuwingregister kunnen werkgevers de integriteit van sollicitanten nagaan en voorkomen dat fraudeurs (opnieuw) schade aanrichten.

Contact:

Stichting FAD
Overgoo 13
2266 JZ Leidschendam

T (070) 444 2587
E info@stichtingfad.nl
w www.stichtingfad.nl

JAAR VERSLAG

fad register

